



KAJIAN LITERATUR: IMPLEMENTASI PERPUSTAKAAN DIGITAL DI PERGURUAN TINGGI

Katrin Setio Devi
Universitas Indonesia

Article History:

Received: Nov 6th, 2021
Revised: Nov 28th, 2021
Accepted: Dec 22nd, 2021
Published: Dec 31st, 2021

Keyword:

College Digital Library, Digital
Library, Library, Services

Corresponden:

katrinsetiodevi@gmail.com

Abstract: This study aims to describe the implementation of digital libraries in universities. This research is a descriptive study with a literature review method. Five articles were selected that discussed the differences and similarities in user satisfaction between undergraduate and postgraduate students regarding the existence of digital libraries. This study discusses similarities, dissimilarities, provides views, compares and summarizes selected articles. It was found that there are differences and similarities in user perceptions in the use of higher education digital libraries, factors that influence user satisfaction with digital libraries such as system quality, information, and services, digital library affinity, perceived ease and satisfaction felt by users. The five selected articles stated that in a group of academics in which there were undergraduate and postgraduate students had different perceptions of digital libraries. Undergraduate students tend to emphasize speed of access, while postgraduate students prioritize the validity and up-to-date of an information source to meet their needs for information. The results of this study are expected to be a material consideration for policy makers in planning the development of digital libraries so that they are right on target so that their utilization can be maximized.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi membawa pengaruh besar dalam segala bidang kehidupan, termasuk untuk perpustakaan. Perpustakaan menghadapi tantangan dari kompetitor, tuntutan dan harapan baru dari pemustaka.¹ Perpustakaan perlu mendesain

¹ Mayank Trivedi, "Digital Libraries: Functionality, Usability, and Accessibility," *Library Philosophy and Practice* 381 (2010): 1–6,
https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/381?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F381&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages.

ulang produk layanan untuk menambah nilai lebih perpustakaan agar eksistensinya tetap terjaga di tengah kemajuan teknologi yang pesat.

Perpustakaan digital adalah layanan perpustakaan yang mengandalkan teknologi informasi, hampir setiap tahap pengembangan perpustakaan digital disertai dengan perubahan teknologi. Pengembangan perpustakaan digital secara langsung berkaitan dengan pengembangan teknologi informasi, khususnya teknologi Internet.² Perpustakaan digital mulai populer, diterapkan dan dikembangkan di seluruh dunia pada dua dekade ini.³

Disisi lain ntuk saat ini perpustakaan di Indonesia belum semua berkembang dengan pesat hanya ada diberbagai kota perpustakaan yang sudah digital.⁴ Contohnya e-Resources milik Perpustakaan nasional Republik Indonesia merupakan perpustakaan digital modern bahkan sangat layak untuk dijadikan rujukan bagi penulis-penulis artikel ilmiah.⁵

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menekankan untuk adanya upaya mempertahankan eksistensi perpustakaan digital akan meningkat. Pustakawan harus membaca tantangan tersebut dan menciptakan peluang untuk mengembangkan layanan kepada pemustaka. Akan selalu ada perubahan pada lingkungan, yang tentunya akan mempengaruhi pustakawan, contohnya peran mereka, peluang kerja, citra diri, motivasi, dan eksistensi dari pustakawan.⁶

Perpustakaan digital menjadi gerbang untuk mengakses sumber informasi. Untuk menyediakan layanan diperlukan adanya kajian untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, ekspektasi pemustaka.⁷ Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan internet, kebutuhan informasi dan perilaku pemustaka telah banyak berubah,

² S. W Wang, "Information Civilization And Library Development Trend," *Journal of Library Science in China* 43, no. 5 (2017): 4–20.

³ Rubén Heradio et al., "A Review Of Quality Evaluation Of Digital Libraries Based On Users' Perceptions," *Journal of Information Science* 38, no. 3 (April 19, 2012): 269–83, <https://doi.org/10.1177/0165551512438359>.

⁴ Mezan el-Khaeri Kesuma, Irva Yunita, and Feni Meilani, "Penerapan Aplikasi SLiMS Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Adabiya* 23, no. 2 (2021): 248–54, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/adabiya.v23i2.10346>.

⁵ Eni Amaliah and Sumarno, "Intensifikasi Penggunaan Media Sosial Untuk Memuwujudkan Perpustakaan Modern Di Era Digital," *Jurnal El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 59–74.

⁶ R Shahbazi and et al, "The Analysis Of Graduate And Postgraduate Curriculum In Information Science In Iran On The Basis Of Job Market Analysis," *Journal of Library and Information Science* 70, no. 2 (2015): 60–75.

⁷ Ziming Liu and Lili Luo, "A Comparative Study of Digital Library Use: Factors, Perceived Influences, and Satisfaction," *The Journal of Academic Librarianship* 37, no. 3 (2011): 230–36, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2011.02.015>.

termasuk menekankan kenyamanan dan kelancaran akses ke sumber daya informasi namun tetap ada harapan untuk berinteraksi dengan penyedia informasi.⁸

Mayoritas mahasiswa saat ini termasuk mahasiswa sarjana dan pascasarjana adalah digital natives yang telah lahir dan dibesarkan di lingkungan digital, terbiasa menggunakan perangkat digital dan dapat menciptakan dan berbagi informasi baru dalam ruang virtual.⁹ Cara mereka menemukan, memperoleh, dan menggunakan informasi pada dasarnya berbeda dari generasi sebelumnya, yaitu *digital immigrant*.¹⁰

Fakta penting lain yang harus diperhatikan adalah bahwa saat ini mahasiswa, terlepas dari tingkat pendidikan seperti sarjana atau pascasarjana, telah mendapatkan layanan perpustakaan digital yang seragam. Keseragaman ini mungkin tidak memenuhi kebutuhan beragam dan preferensi sesuai perilaku masing-masing mahasiswa dengan kebutuhan pendidikan dan pembelajaran yang berbeda. Mahasiswa sarjana dan pascasarjana memiliki perbedaan besar dalam tujuan, tugas belajar dan penelitian, literasi informasi, kebutuhan informasi dan aspek lainnya, yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka dengan perpustakaan digital universitas.¹¹

Kajian literatur ini dilakukan untuk melihat perbedaan dan persamaan kepuasan pemustaka antara mahasiswa tingkat sarjana dan pascasarjana atas eksistensi perpustakaan digital yang didasari dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sepanjang sepuluh tahun terakhir di beberapa tempat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjadi bahan pertimbangan bagi para pengampu kebijakan dalam perencanaan pembangunan perpustakaan digital agar tepat sasaran sehingga pemanfaatannya dapat maksimal.

METODE

Penelitian ini merupakan sebuah literature review. Kajian literatur merupakan sebuah metodologi yang bertujuan memberikan dasar ketika akan membangun model atau

⁸ Fang Xu and Jia Tina Du, "Factors Influencing Users' Satisfaction And Loyalty To Digital Libraries In Chinese Universities," *Computers in Human Behavior* 83 (2018): 64–72, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>.

⁹ Young Ju Joo, Sunyoung Park, and Eui Kyoung Shin, "Students' Expectation, Satisfaction, And Continuance Intention To Use Digital Textbooks," *Computers in Human Behavior* 69 (2017): 83–90, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.025>.

¹⁰ Marc Prensky, "Digital Natives, Digital Immigrants Part 1," *On the Horizon* 9, no. 5 (January 1, 2001): 1–6, <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>.

¹¹ Yuelin Li and Chang Liu, "Information Resource, Interface, and Tasks as User Interaction Components for Digital Library Evaluation," *Information Processing & Management* 56, no. 3 (2019): 704–20, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ipm.2018.10.012>.

konsep baru untuk memetakan atau mengembangkan bidang penelitian tertentu dari waktu ke waktu. Literature review juga dapat digunakan ketika peneliti ingin mengevaluasi teori atau bukti pada bidang tertentu ataupun untuk memeriksa validitas dan keakuratan teori tertentu.¹²

Penelitian ini mengulas secara komprehensif 5 artikel yang membahas mengenai kepuasan pemustaka perpustakaan digital pada bidang akademik (perguruan tinggi) di Cina dengan membandingkan perbedaan dan persamaan antara pemustaka yang memiliki karakteristik berbeda, pemustaka di sini adalah mahasiswa tingkat sarjana dan pascasarjana. Kajian literatur ini membahas lima artikel berikut:

1. A comparative study of digital library use: factors, perceived influences, and satisfaction, oleh Ziming Liu & Lili Luo.
2. Examining differences and similarities between graduate and undergraduate students' user satisfaction with digital libraries, oleh Fang Xu & Jia Tina Du
3. Factors influencing users' satisfaction and loyalty to digital libraries in Chinese universities, oleh Fang Xu & Jia Tina Du.
4. A survey of user perceptions of digital library E-quality and affinity, oleh Zha, X. J., Xiao, Z. L., & Zhang, J. C.
5. Information Resource, Interface, and Tasks as User Interaction Components for Digital Library Evaluation, oleh Li, Y.L. & Liu, C.

Kajian ini akan ditampilkan secara deskriptif, membahas kesamaan (*compare*), ketidaksamaan (*contrast*), memberikan pandangan (*criticize*), membandingkan (*synthesize*) dan meringkas (*summarize*) untuk artikel-artikel yang telah dipilih. Justifikasi pengambilan contoh penerapan perpustakaan digital di Cina karena kesamaan latarbelakang kawasan Asia. Karakteristik sumber daya manusianya tidak berbeda jauh jika dibandingkan dengan negara-negara di barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perbedaan Pemustaka dalam Penggunaan Perpustakaan Digital

Liu & Luo mengidentifikasi tiga faktor utama yang meningkatkan penggunaan perpustakaan digital yaitu fitur interface, konteks organisasi informasi dan perbedaan

¹² Hannah Snyder, "Literature Review As A Research Methodology: An Overview And Guidelines," *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–39, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>.

kemampuan individual (mis. pengalaman menggunakan komputer).¹³ Ditambahkan dari penelitian sebelumnya, Kim et al. menemukan bahwa *self-efficacy* untuk komputer pemustaka laki-laki dan perempuan sangat berbeda.¹⁴ Hal ini akan membuat mereka memiliki persyaratan dan ekspektasi yang berbeda untuk perpustakaan digital. Selain itu, Liu & Luo menemukan bahwa pengaruh yang dirasakan dan kepuasan pemustaka sangat berbeda antara sarjana dan mahasiswa pascasarjana di Cina karena perbedaan penekanan dan harapan mereka terhadap informasi.¹⁵

Menggunakan sampel spesifik mahasiswa dari berbagai jurusan, Liu & Luo menganalisis tujuan, frekuensi akses dan penggunaan perpustakaan digital oleh mahasiswa dari beberapa jurusan dan menemukan bahwa alasan mereka tidak menggunakan perpustakaan digital sebagai sumber rujukan mencari informasi karena ketidaktahuan akan penggunaan perpustakaan digital dan kelengkapan koleksi atau sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.¹⁶ Ada perbedaan signifikan antara mahasiswa sarjana dan pascasarjana dalam pengaruh yang dirasakan penggunaan perpustakaan digital: banyak mahasiswa pascasarjana menggunakan perpustakaan digital untuk menemukan sumber informasi elektronik. Mahasiswa pascasarjana dalam survei ini percaya bahwa penggunaan perpustakaan digital telah memperluas jangkauan materi yang telah tersedia untuk melihat keterbaruan atau tren penelitian dalam keilmuan yang mereka pelajari untuk kebutuhan publikasi. Mahasiswa sarjana tidak menganggap begitu penting untuk mengetahui trend dalam bidang keilmuan mereka.¹⁷

Di Cina, perpustakaan digital berkembang dengan pesat setelah dirilisnya program The China Academic Library and Information System (CALIS) pada tahun 1998. Saat ini, hampir semua universitas di Cina memiliki situs web untuk perpustakaan digital. Dalam beberapa tahun terakhir, karena popularitas komputer, ponsel pintar dan alat pembaca koleksi digital lainnya (contoh : kindle), perpustakaan digital membuat inovasi baru untuk

¹³ Liu and Luo, "A Comparative Study of Digital Library Use: Factors, Perceived Influences, and Satisfaction."

¹⁴ Changsu Kim, Mirsobit Mirusmonov, and In Lee, "An Empirical Examination Of Factors Influencing The Intention To Use Mobile Payment," *Computers in Human Behavior* 26, no. 3 (2010): 310–22, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>.

¹⁵ Liu and Luo, "A Comparative Study of Digital Library Use: Factors, Perceived Influences, and Satisfaction."

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

menyediakan layanan yang berbasis seluler untuk memenuhi beragam kebutuhan pemustaka.¹⁸

Dengan kajian lebih spesifik dari di Liu & Luo, Zha et al. menemukan bahwa mahasiswa lebih suka menggunakan mesin pencari seperti Google dan Baidu (mesin pencari paling populer di Cina) daripada situs web perpustakaan digital untuk mendapatkan sumber informasi, karena yang pertama lebih nyaman dan lebih mudah digunakan, dan memiliki fungsi saran istilah pencarian dan peringkat hasil pencarian. Meskipun mahasiswa menganggap sumber informasi perpustakaan digital lebih kredibel, namun mereka lebih suka untuk menggunakan mesin pencarian untuk mencari informasi yang mereka butuhkan karena kecepatannya.¹⁹

Memiliki hasil kajian yang mirip dengan Lio & Luo mengenai penggunaan perpustakaan digital, Li & Liu mengemukakan bahwa mahasiswa sarjana dan pascasarjana memiliki perbedaan besar dalam tujuan, tugas belajar, penelitian, kemampuan literasi informasi, kebutuhan informasi dan aspek lainnya, yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap perpustakaan digital universitas. Dijabarkan juga bahwa tingkat pendidikan dan disiplin ilmu secara signifikan mempengaruhi keinginan untuk menggunakan perpustakaan digital, ini bisa dilihat dari tujuan para pemustaka. Adanya perbedaan persepsi antara pemustaka tentang kegunaan perpustakaan digital, staf akademik dan mahasiswa pascasarjana lebih mementingkan kelengkapan dan kebaruan sumber informasi, sedangkan mahasiswa sarjana cenderung menekankan akses cepat.²⁰

Secara spesifik membedakan kepuasan pemustaka perpustakaan digital Xu & Du menyatakan bahwa perbedaan demografi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pemustaka.²¹ Pustakawan dan penyedia layanan harus sepenuhnya mempertimbangkan perbedaan antar individu pemustaka ketika menggunakan perpustakaan digital dalam menyediakan sumber dan layanan informasi. Misalnya, mengingat perbedaan usia dan jenis kelamin, fungsi pengaturan yang dipersonalisasi dari web perpustakaan digital

¹⁸ Xianjin Zha, Zhiliang Xiao, and Jinchao Zhang, "A Survey of User Perceptions of Digital Library E-Quality and Affinity," *Serials Review* 40, no. 1 (January 2, 2014): 3–11, <https://doi.org/10.1080/00987913.2014.895555>.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Li and Liu, "Information Resource, Interface, and Tasks as User Interaction Components for Digital Library Evaluation."

²¹ Fang Xu and Jia Tina Du, "Examining Differences And Similarities Between Graduate And Undergraduate Students' User Satisfaction With Digital Libraries," *The Journal of Academic Librarianship* 45, no. 6 (2019): 102072, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102072>.

sehingga dapat diadopsi untuk memenuhi preferensi individu dari kelompok pemustakayang berbeda. Selain itu, frekuensi pengalaman dan penggunaan adalah dua variabel terkait yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Data survei menunjukkan bahwa 69,1% mahasiswa sarjana menggunakan perpustakaan digital satu kali seminggu. Frekuensi penggunaan ini sangat rendah. Oleh karena itu, pustakawan dan penyedia layanan harus menyediakan perpustakaan digital yang dirancang dengan baik dan mudah digunakan untuk menarik lebih banyak sarjana untuk menggunakan sumber daya dan layanan informasi. Hanya dengan cara ini mereka dapat merasakan bahwa perpustakaan digital mudah digunakan, nyaman dan bermanfaat, sehingga dapat merasakan afinitas perpustakaan digital dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.²²

Xu & Du menemukan perbedaan antara mahasiswa sarjana dan pascasarjana untuk kepuasan mereka dengan perpustakaan digital karena kebutuhan dan harapan informasi yang berbeda.²³ Mahasiswa pascasarjana menggunakan perpustakaan digital lebih sering daripada mahasiswa sarjana. Ini mungkin salah satu alasan mahasiswa pascasarjana lebih puas dengan perpustakaan digital daripada sarjana. Pustakawan dan penyedia layanan harus secara akurat menemukan alasan untuk fenomena ini dari aspek tujuan program, kebutuhan informasi dan preferensi perilaku informasi, harapan untuk layanan perpustakaan digital dari mahasiswa sarjana.

Sedikit berbeda dari penelitian sebelumnya yang hanya membedakan antara demografi pemustaka, Li & Liu membandingkan persamaan dan perbedaan antara persepsi peneliti, pustakawan, dan mahasiswa mengenai pentingnya standar evaluasi yang berbeda untuk setiap kategori pemustaka untuk mengatasi ketidaksepakatan atau ketimpangan antara kebutuhan dari pemustaka.²⁴ Penelitian ini membantu kita lebih memahami perbedaan pemustakadalam penggunaan perpustakaan digital dan alasan perbedaan serta memberikan referensi untuk penelitian mengenai persamaan dan perbedaan antara mahasiswa sarjana dan pascasarjana dalam penggunaan perpustakaan digital.

²² Xu, F., & Du, J. T. "Examining differences and similarities between graduate and undergraduate students' user satisfaction with digital libraries". *The Journal of Academic Librarianship*, 45(6). (2019). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102072>.

²³ Xu and Du, "Examining Differences And Similarities Between Graduate And Undergraduate Students' User Satisfaction With Digital Libraries."

²⁴ Li and Liu, "Information Resource, Interface, and Tasks as User Interaction Components for Digital Library Evaluation."

Zha et al. menemukan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada persepsi pemustaka tentang kualitas dan afinitas pemustaka. Mahasiswa doctoral dan akademisi memiliki tingkat persepsi yang lebih tinggi kepada perpustakaan digital.²⁵ Perbedaan signifikan ditemukan di antara pemustaka yang memiliki pengalaman yang berbeda dengan perpustakaan digital mengenai kualitas dan afinitas. Pemustaka dengan pengalaman yang lebih banyak menggunakan perpustakaan digital akan cenderung memiliki ketertarikan terhadap perpustakaan digital, dan pemustaka dengan lebih sedikit pengalaman dengan perpustakaan digital cenderung tidak memiliki afinitas.

Dalam hal ini, sebatas menyediakan perpustakaan digital tidak dapat menjamin pemanfaatan yang maksimal oleh pemustaka. Ini merupakan tantangan besar bagi pustakawan di perpustakaan universitas karena setiap tahun pemustaka yang berpengalaman karena telah lulus dan pemustaka yang baru terdaftar yang tidak memiliki pengalaman dengan perpustakaan digital tiba. Zha et al. merekomendasikan bahwa pendidikan pemustaka perlu dilakukan baik untuk pemustaka baru yang perlu mengambil langkah pertama dalam menggunakan perpustakaan digital maupun untuk pemustaka dengan pengalaman yang relatif sedikit dengan perpustakaan digital yang mungkin dapat meninggalkan perpustakaan digital.²⁶

2. Persamaan Pemustaka dalam Penggunaan Perpustakaan Digital

Diantara kelima artikel yang dikaji, hanya Liu & Luo dan Xu & Du yang membahas mengenai bagian ini. Xu & Du menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pemustaka enggan mengakses perpustakaan digital adalah karena kurangnya koleksi yang relevan dengan kebutuhan mereka, tidak ada publikasi tahun tua, lambatnya akses web dan pengunduhan sumber informasi.²⁷ Selain itu beberapa faktor yang paling mendasar, seperti: kenyamanan, aksesibilitas, persepsi kemudahan penggunaan, adalah hal-hal yang mutlak diinginkan oleh para pemustaka dalam sebuah layanan perpustakaan digital.

Penelitian Liu dan Luo menggunakan bidang yang sedikit berbeda yaitu spesifik membahas mengenai layanan referensi perpustakaan digital. Ditemukan faktor yang membuat pemustaka enggan mengakses perpustakaan digital adalah ketidaktahuan akan

²⁵ Zha, Xiao, and Zhang, "A Survey of User Perceptions of Digital Library E-Quality and Affinity."

²⁶ Ibid.

²⁷ Xu and Du, "Examining Differences And Similarities Between Graduate And Undergraduate Students' User Satisfaction With Digital Libraries."

layanan, kepuasan dengan sumber lain (contoh : google), dan kurangnya kepercayaan diri untuk melakukan konsultasi dengan pustakawan. Selain itu, adanya kekhawatiran akan privasi mereka.²⁸

Lebih lanjut, penelitian ini mengemukakan bahwa sebagian besar mahasiswa sarjana dan pascasarjana dalam survei ini (lebih dari 70%) berpendapat bahwa penggunaan perpustakaan digital telah sangat menghemat waktu dalam pencarian sumber informasi yang mereka butuhkan. Mayoritas responden merasa bahwa penggunaan sumber daya digital membuat berkurangnya kunjungan ke perpustakaan fisik. Dari mahasiswa sarjana, hampir 56% melaporkan bahwa penggunaan perpustakaan digital telah menurunkan kunjungan perpustakaan fisik.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Akan Perpustakaan Digital

3.1. Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan

Xu & Du menemukan bahwa sistem kualitas, informasi dan layanan adalah tiga penentu nilai kepuasan pemustaka pada sistem e-learning di perpustakaan perguruan tinggi.²⁹ Demikian pula, Zha et al. menerapkan teori ini untuk mengeksplorasi efek kualitas perpustakaan digital pada afinitas atau ketertarikan akan perpustakaan digital.³⁰ Tidak ada pembahasan lanjut mengenai faktor-faktor lain di dalam penelitian ini.

Kualitas sistem dan kualitas layanan berdampak pada persepsi kemudahan penggunaan. Pustakawan harus meningkatkan kualitas desain interface untuk web dan menyediakan sistem yang memberikan materi pelatihan di situs web perpustakaan digital sehingga mahasiswa, terutama bagi mahasiswa sarjana, dapat memahami dan memiliki persepsi kemudahan dalam menggunakan perpustakaan digital. Pustakawan dan penyedia layanan perlu mengatur layanan dan kegiatan

²⁸ Liu, Z. and Luo, L. "A Comparative Study of Digital Library Use: Factors, Perceived Influences, and Satisfaction". *The Journal of Academic Librarianship*, 37 (3), (2011). 230–236

²⁹ Xu and Du, "Examining Differences And Similarities Between Graduate And Undergraduate Students' User Satisfaction With Digital Libraries."

³⁰ Zha, Xiao, and Zhang, "A Survey of User Perceptions of Digital Library E-Quality and Affinity."

seperti bimbingan pemustaka, tips dan trik dalam temu balik informasi yang efektif dan efisien.³¹

Lebih lanjut, Xu & Du menyatakan bahwa perpustakaan digital di universitas perlu memaksimalkan layanan agar para pemustaka merasa yakin bahwa informasi dapat dengan mudah ditemukan di web perpustakaan digital, dan eksistensi dari platform ini dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.³² Pustakawan dan penyedia layanan harus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kepuasan pemustaka sehingga loyalitas pemustaka dapat ditingkatkan dan pemustaka bersedia menggunakan perpustakaan digital secara terus menerus. Pustakawan harus memperkuat komunikasi dengan pemustaka dan memperoleh data pengalaman pemustaka untuk meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, pustakawan dapat memberikan respon real-time dengan menggunakan online chat atau sosial media seperti WeChat, Facebook, Twitter, WhatsApp, atau “Ask Librarian”. Pustakawan juga dapat memanfaatkan lokasi, preferensi, dan data cookie pemustaka untuk memberikan layanan yang dipersonalisasi kepada pemustaka, yang dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan mereka. Meskipun demikian, pustakawan harus mendapatkan izin sebelumnya dari pemustaka untuk menghindari kemungkinan pelanggaran privasi pemustaka. Selain itu, pustakawan dan penyedia layanan perlu menyediakan sumber daya informasi yang profesional dan personal untuk pemustaka karena perbedaan antara perpustakaan digital yang baik dan yang tidak memadai adalah kualitas sumber daya informasi dan layanan yang disediakan oleh mereka.³³

Zha et al. mengukur kualitas layanan dengan menggunakan indikator reliability, responsiveness, empathy, dan assurance.³⁴ Reliabilitas mencerminkan akurasi dan ketergantungan para pemustaka akan tim layanan perpustakaan digital. Responsif mencerminkan kesediaan tim layanan perpustakaan digital untuk memberikan layanan yang cepat. Empati mencerminkan perhatian pada setiap individu dan layanan spesifik yang telah dilayankan oleh tim layanan perpustakaan

³¹ Xu and Du, “Factors Influencing Users’ Satisfaction And Loyalty To Digital Libraries In Chinese Universities.”

³² Ibid.

³³ Ibid.

³⁴ Zha, Xiao, and Zhang, “A Survey of User Perceptions of Digital Library E-Quality and Affinity.”

digital kepada pemustaka. Assurance mencerminkan pengetahuan dan kemampuan tim layanan perpustakaan digital untuk menanamkan kepercayaan pada pemustaka terhadap kredibilitas layanan dan informasi yang ada di perpustakaan digital.

Dengan demikian, untuk kualitas layanan perpustakaan digital dalam penelitian ini, keempat item itu masing-masing mencerminkan empat aspek dengan empat frasa: layanan yang dapat diandalkan, layanan yang cepat, layanan yang dipersonalisasi, dan layanan profesional. Lebih lanjut, hasil penelitian dari Zha et al. ditemukan bahwa kualitas layanan dapat mengalahkan efek dari kualitas sistem dan juga merupakan penentu paling penting untuk pembentukan daya tarik perpustakaan digital.³⁵

3.2. Afinitas Perpustakaan Digital

Xu & Du menemukan bahwa afinitas atau daya tarik untuk perpustakaan digital adalah salah satu variabel paling akurat untuk menguji efektivitas keberhasilan perpustakaan digital.³⁶ Dalam penelitian ini, teori afinitas digunakan untuk menjelaskan dampak kualitas perpustakaan digital pada kepuasan pemustaka, dan pada saat yang sama untuk mengeksplorasi perbedaan persepsi kelompok-kelompok pemustaka yang berbeda terhadap afinitas perpustakaan digital. Afinitas perpustakaan digital dikonseptualisasikan sebagai persepsi yang dirasakan pemustaka akan perpustakaan digital termasuk perannya dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas pembelajaran dan penelitian mereka. Ketika pemustaka merasakan bahwa kualitas sistem, informasi dan layanan perpustakaan digital melebihi ekspektasi mereka, kebutuhan informasi mereka terpuaskan, dan mereka juga mendapatkan pengalaman menyenangkan dalam menggunakan perpustakaan digital. Dalam jangka panjang mereka akan merasakan perpustakaan digital memainkan peran yang penting dalam studi dan kehidupan mereka, mereka juga akan merasakan afinitas perpustakaan digital.

Loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan digital akan didapatkan dalam beberapa cara yaitu melalui penggunaan perpustakaan digital yang berkelanjutan, rekomendasi perpustakaan digital kepada orang lain dan tidak ada upaya untuk

³⁵ Ibid.

³⁶ Xu and Du, "Factors Influencing Users' Satisfaction And Loyalty To Digital Libraries In Chinese Universities."

mencari pengganti alat atau platform sumber informasi yang lain (misal : google). Studi sebelumnya telah mengeksplorasi faktor-faktor seperti kualitas koleksi, nilai yang dirasakan, kepuasan pelanggan, fasilitas, efek layanan, dan aksesibilitas yang mempengaruhi loyalitas pemustaka di perpustakaan akademik dan perpustakaan umum.³⁷ Xu & Du menyimpulkan bahwa kepuasan pemustaka berpengaruh pada loyalitas pemustaka.³⁸ Efek kemudahan penggunaan yang dirasakan pada kepuasan pemustaka perpustakaan digital dijumpai sepenuhnya oleh manfaat yang dirasakan. Oleh karena itu, Xu & Du tidak mempertimbangkan dampak langsung dari kemudahan penggunaan yang dirasakan pada kepuasan pemustaka perpustakaan digital dalam model konseptual yang dikembangkan dalam penelitian mereka.³⁹

3.3. Persepsi Kemudahan dan Kepuasan yang Dirasakan oleh Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dianggap dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pustakawan dan penyedia layanan harus meningkatkan kualitas sistem perpustakaan digital, informasi dan layanan, membuat mahasiswa sarjana dan pascasarjana merasa perpustakaan digital mudah digunakan, sangat membantu untuk kegiatan pembelajaran dan kehidupan mereka, sehingga meningkatkan PEOU (Perceived Ease of Use) dan PU (Perceived Usefulness) mereka perpustakaan digital, dan dengan demikian meningkatkan kepuasan mereka akan perpustakaan digital.⁴⁰

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka melalui persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan afinitas (persepsi kepentingan). Kegunaan yang dirasakan adalah penentu paling penting yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, dan kepuasan pemustaka secara signifikan mempengaruhi loyalitas pemustaka. Pustakawan dan penyedia layanan harus memastikan persepsi pemustaka tentang perpustakaan digital mudah digunakan,

³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid.

bermanfaat dan penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan digital.

Misalnya, pustakawan di perpustakaan digital universitas dapat mengembangkan rencana pencarian literatur untuk tugas kursus atau proyek penelitian, dan menawarkan informasi pelatihan pengambilan informasi. Ini tidak hanya memungkinkan mahasiswa untuk belajar menggunakan perpustakaan digital, tetapi membantu mereka memahami kegunaan dan perpustakaan digital dalam proses belajar mereka. Selain itu, pustakawan dapat berupaya menyederhanakan tampilan perpustakaan digital dan membuat layanan perpustakaan digital lebih menarik dan mudah digunakan sehingga memicu pemustaka untuk terus menggunakan layanan perpustakaan digital, secara bertahap menumbuhkan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan digital.⁴¹

Pustakawan dan penyedia layanan harus lebih meningkatkan SYSQ (system quality) dan INFQ (information quality) dari perpustakaan digital, seperti mengumpulkan pendapat dari pemustaka melalui wawancara dan umpan balik online, sehingga dapat meningkatkan desain interface, mengoptimalkan fungsi navigasi dan meningkatkan INFQ. Selain itu, mereka juga harus mencari tahu alasan mengapa pemustaka paling tidak puas dengan SERQ (system quality) dan mengambil langkah-langkah yang ditargetkan untuk meningkatkan SERQ perpustakaan digital. Misalnya, pustakawan dan penyedia layanan dapat menggunakan alat pesan instan online seperti WeChat, WhatsApp untuk mempercepat respons terhadap feedback pemustaka. Hal ini dapat membuat pemustaka merasa mereka bisa mendapatkan bantuan dari pustakawan secara cepat setelah mereka menghadapi kesulitan saat menggunakan perpustakaan digital, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka dengan layanan perpustakaan digital.⁴²

Xu & Du menyatakan bahwa kepuasan pemustaka perpustakaan digital merupakan akumulatif perasaan yang dikembangkan selama proses pengalaman penggunaan dan interaksi pemustaka dengan perpustakaan digital.⁴³ Memiliki hasil

⁴¹ Ibid.

⁴² Xu and Du, "Examining Differences And Similarities Between Graduate And Undergraduate Students' User Satisfaction With Digital Libraries."

⁴³ Ibid.

penelitian yang hampir serupa Liu & Luo menyatakan hal ini juga dapat dianggap sebagai kesenjangan antara kualitas yang dirasakan dan kualitas yang diharapkan oleh pemustaka perpustakaan digital.⁴⁴ Ketika kualitas yang dirasakan melampaui ekspektasi, pemustaka akan benar-benar puas dan mereka akan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan. Pemustaka memiliki harapan perpustakaan digital mudah untuk digunakan, bermanfaat, dan dapat diandalkan. Ketika harapan mereka dipenuhi oleh perpustakaan digital, pemustaka akan puas dengan perpustakaan digital. Manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan telah ditemukan mempengaruhi kepuasan pemustaka perpustakaan digital.

KESIMPULAN

Kemajuan teknologi membawa pengaruh terhadap perpustakaan. Munculnya perpustakaan digital adalah salah satu bentuk inovasi perpustakaan sebagai lembaga informasi untuk mempertahankan eksistensinya di era digital ini. Dalam perkembangan dan implementasinya, perpustakaan digital menjumpai banyak permasalahan. Diantaranya singgungan mengenai penggunaan perpustakaan digital yang tidak maksimal. Dalam satu kelompok akademisi yang didalamnya ada mahasiswa sarjana dan pascasarjana mempunyai kecenderungan persepsi yang berbeda mengenai perpustakaan digital.

Adanya persepsi pemustaka tentang perpustakaan digital dari perspektif kualitas dan afinitas, dengan harapan bahwa hasilnya dapat menyelesaikan kesenjangan di Cina akan persepsi terhadap perpustakaan digital. Kualitas layanan adalah penentu paling penting dalam memprediksi persepsi ketertarikan pemustaka terhadap perpustakaan digital, dan mereka membuat rekomendasi untuk praktisi perpustakaan digital yang sesuai. Mengingat tantangan bahwa pencari informasi sekarang ini cenderung mengabaikan kualitas sumber demi kemudahan, kecepatan, penggunaan dan kenyamanan.

Kekurangan penelitian ini adalah hanya mengkaji lima literatur yang sampel kurang keragaman lintas nasional dan budaya. Perilaku pemustaka dipengaruhi oleh budaya dari setiap negara mereka, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk negara lain. Perlu ada kajian lebih lanjut untuk kondisi di Indonesia. Dengan adanya kajian literatur ini, penulis berharap tulisan ini dapat menjadi

⁴⁴ Liu and Luo, "A Comparative Study of Digital Library Use: Factors, Perceived Influences, and Satisfaction."

bahan pertimbangan para pengampu kebijakan dalam mengambil keputusan saat ingin membangun perpustakaan digital agar tepat sasaran dan termanfaatkan secara maksimal oleh semua pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, Eni, and Sumarno. "Intensifikasi Penggunaan Media Sosial Untuk Memuwujudkan Perpustakaan Modern Di Era Digital." *Jurnal El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 59–74.
- Heradio, Rubén, David Fernández-Amorós, Francisco Javier Cabrerizo, and Enrique Herrera-Viedma. "A Review Of Quality Evaluation Of Digital Libraries Based On Users' Perceptions." *Journal of Information Science* 38, no. 3 (April 19, 2012): 269–83. <https://doi.org/10.1177/0165551512438359>.
- Joo, Young Ju, Sunyoung Park, and Eui Kyoung Shin. "Students' Expectation, Satisfaction, And Continuance Intention To Use Digital Textbooks." *Computers in Human Behavior* 69 (2017): 83–90. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.025>.
- Kesuma, Mezan el-Khaeri, Irva Yunita, and Feni Meilani. "Penerapan Aplikasi SLiMS Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Adabiya* 23, no. 2 (2021): 248–54. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/adabiya.v23i2.10346>.
- Kim, Changsu, Mirsobit Mirusmonov, and In Lee. "An Empirical Examination Of Factors Influencing The Intention To Use Mobile Payment." *Computers in Human Behavior* 26, no. 3 (2010): 310–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>.
- Li, Yuelin, and Chang Liu. "Information Resource, Interface, and Tasks as User Interaction Components for Digital Library Evaluation." *Information Processing & Management* 56, no. 3 (2019): 704–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ipm.2018.10.012>.
- Liu, Ziming, and Lili Luo. "A Comparative Study of Digital Library Use: Factors, Perceived Influences, and Satisfaction." *The Journal of Academic Librarianship* 37, no. 3 (2011): 230–36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2011.02.015>.
- Prensky, Marc. "Digital Natives, Digital Immigrants Part 1." *On the Horizon* 9, no. 5 (January 1, 2001): 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>.

- Shahbazi, R, and et al. "The Analysis Of Graduate And Postgraduate Curriculums In Information Science In Iran On The Basis Of Job Market Analysis." *Journal of Library and Information Science* 70, no. 2 (2015): 60–75.
- Snyder, Hannah. "Literature Review As A Research Methodology: An Overview And Guidelines." *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–39.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>.
- Trivedi, Mayank. "Digital Libraries: Functionality, Usability, and Accessibility." *Library Philosophy and Practice* 381 (2010): 1–6.
https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/381?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F381&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages.
- Wang, S. W. "Information Civilization And Library Development Trend." *Journal of Library Science in China* 43, no. 5 (2017): 4–20.
- Xu, Fang, and Jia Tina Du. "Examining Differences And Similarities Between Graduate And Undergraduate Students' User Satisfaction With Digital Libraries." *The Journal of Academic Librarianship* 45, no. 6 (2019): 102072.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102072>.
- . "Factors Influencing Users' Satisfaction And Loyalty To Digital Libraries In Chinese Universities." *Computers in Human Behavior* 83 (2018): 64–72.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.01.029>.
- Zha, Xianjin, Zhiliang Xiao, and Jinchao Zhang. "A Survey of User Perceptions of Digital Library E-Quality and Affinity." *Serials Review* 40, no. 1 (January 2, 2014): 3–11. <https://doi.org/10.1080/00987913.2014.895555>.